



# Agilice su gestión de recobros

Soluciones Altitude uCI™ de gestión de recobros para Contact Centers

- ¿Sabe cómo utilizar los múltiples canales de forma integrada para contactar con los deudores?
- ¿Conoce cómo maximizar la recuperación de la deuda acortando el tiempo del contacto con el deudor?
- ¿Dispone de control sobre la productividad de sus gestores?

La gestión de la deuda es un problema para todas las organizaciones, no sólo aquellas que ofrecen crédito a sus clientes, sino también las que gestionan facturas, especialmente en la actual situación de crisis económica en la que se registra un alto índice de morosidad. El reto consiste en equilibrar la satisfacción del cliente con la protección de los márgenes de beneficio, reduciendo las amortizaciones, recortando el coste que supone recuperar la deuda y maximizando el efectivo cobrado.

Altitude Software apoya su estrategia de gestión de recobros en cada uno de los pasos del proceso, para lograr el porcentaje de deuda cobrada más alto posible.

## Agilice el recobro con Altitude uCI™

Altitude Software ofrece las mejores herramientas para dar solución a la problemática de recobros desde un prisma multicanal que permite automatizar y gestionar el contacto con los deudores. Altitude uCI™ es de fácil uso y, sin embargo, ofrece una productividad increíble para sus operaciones. Altitude uCI™ incluye gestión de interacciones inbound, outbound y blended, marcación predictiva, gestión de correo electrónico, scripting para los gestores y monitorización online.

Altitude uCI™ proporciona los mecanismos necesarios al nivel de los canales de comunicación para el cumplimiento de los flujos de gestión integral de la deuda, permitiendo diferentes aproximaciones según la calificación del deudor, maximizando la reducción de la deuda, mientras se mantiene un adecuado nivel de atención al cliente.

- Incrementar los índices de recuperación de deuda
- Reducir el tiempo del recobro
- Reducir los costes del recobro
- Maximizar la visión 360° del cliente
- Plataforma abierta / integración sencilla

## Puntos Destacados

- Ponga en marcha un sistema de gestión de recobros adaptado a sus necesidades.
- Agilice su gestión de recobros y recorte el ciclo de la recuperación de la deuda.
- Establezca estrategias de recuperación de impagados de acuerdo al perfil de cada deudor.
- Negocie convenientemente el pago de las deudas manteniendo un adecuado nivel de atención al cliente.
- Incorpore a su infraestructura actual el sistema de recuperación de deudas y sus aplicaciones participarán en él.
- Reduzca los costes de comunicación utilizando el canal más adecuado para cada ocasión.
- Controle en tiempo real la productividad de sus gestores y la evolución de las deudas gestionadas.

## Caso práctico de estrategia de recobro:

### Fecha de vencimiento

1



Carta/Email

Un considerable porcentaje de clientes olvida realizar el abono de algún tipo de efecto de pago. Realizar un recordatorio a los pocos días del incumplimiento facilita la aceptación de la deuda y el pago de la misma.

Se puede enviar una carta de advertencia de la situación anómala, notificarla por teléfono, enviar un fax o un email.

Se tendrá en cuenta el perfil del cliente y de los datos de los que se dispone.

### Paso 1 - 30 días desde el incumplimiento del pago

2



Carta/Email



Llamada de gestor

Se envía una carta más explícita advirtiendo de las consecuencias del impago, dando un plazo limitado para regularizar la situación y facilitando fórmulas de abono de la deuda. Se puede apoyar con el envío de un email en los mismos términos.

Dependiendo del historial de pagos del cliente, pasados 2 ó 3 días se puede emitir una llamada telefónica para confirmar la recepción de la notificación y tomar datos de la situación actual del mismo.

Si hay buena predisposición, se puede incluso negociar la deuda con el cliente.

### Paso 2 - 60 días desde el incumplimiento del pago

3



Llamada de gestor

Se emite una llamada formal al deudor en la que se recogen los motivos del impago y se le informa de los próximos pasos que se van a llevar a cabo por parte de la entidad deudora en caso de continuar con la situación de impago.

Se puede apoyar con un email para que la notificación quede claramente establecida y por escrito.

### Paso 3 - 90 días desde el incumplimiento del pago

4



Carta certificada



Llamada de gestor

Se procede al envío una carta certificada o un burofax advirtiendo de las consecuencias jurídicas de la situación de impago en la que se encuentra el cliente.

Trascurridos 2 ó 3 días se realiza una llamada para verificar la posición del cliente y advertirle de que en caso de impago, su expediente se trasladará a los servicios jurídicos.

### Paso 4 - 120 días desde el incumplimiento del pago

5



Departamento Legal

Se procede al envío del expediente a los servicios jurídicos con todos los antecedentes del contacto y la documentación de notificaciones para iniciar las diligencias oportunas en el juzgado.

Si en cualquier paso del proceso de gestión de la deuda el cliente adquiere un compromiso de pago o un plan de pagos, el Contact Center enviará notificaciones vía SMS al móvil del cliente un día antes de la fecha de compromiso de pago, con el fin de advertir al deudor de su compromiso adquirido.

## Sobre Altitude Software

Altitude Software es experta en la automatización del cobro de deuda, gracias a la completa solución multimedia para Contact Centers Altitude uCI™

Altitude Software tiene más de 800 clientes en 60 países. Ayudamos a las organizaciones a mejorar y automatizar los procesos de gestión de créditos durante más de 10 años.

Altitude Software ofrece el conocimiento de la actividad y la experiencia en los sectores de Banca, Finanzas, Servicios Públicos, Comercio Minorista, Telecomunicaciones, Administración y Sanidad.

## Contacte con nosotros para obtener más información

Para más información visite [www.altitude.es](http://www.altitude.es) o envíe un mail a [llamenos@altitude.com](mailto:llamenos@altitude.com).

Austin • Bruselas • Pekín • Ciudad del Cabo • Dubai • Lisboa • Londres • Madrid • Manila • Ciudad de México • Nueva Delhi • París • Sao Paulo • Tel Aviv • Toronto

Descargo de responsabilidad: Altitude Software ha realizado un gran esfuerzo para que toda la información proporcionada en este folleto sea correcta y esté actualizada. Esta información se proporciona "Tal como está", y Altitude Software no hace declaraciones ni ofrece garantías de ningún tipo con respecto a este documento o su contenido. Además, Altitude Software no declara ni garantiza que esta información sea exacta, completa o esté actualizada. Para comprobar la disponibilidad de información, por favor póngase en contacto con su representante local.